

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BUMI BAHARI
GEMILANG EMKL**



Oleh :
ADITYA PUTRA WICAKSONO
NPM : 16.1.02.1.0494

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
(STIESIA)**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BUMI BAHARI
GEMILANG EMKL**



Oleh :
ADITYA PUTRA WICAKSONO
NPM : 16.1.02.1.0494

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
(STIESIA)**
2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BUMI BAHARI
GEMILANG EMKL**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ADITYA PUTRA WICAKSONO

NPM:16.1.02.10494

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2020

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BUMI BAHARI
GEMILANG EMKL

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ADITYA PUTRA WICAKSONO
NPM : 16.1.02.10494

Telah dipertahankan di Depan Tim Pengaji
Pada tanggal 30 April 2020

Susunan Tim Pengaji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dra. Tri Yuniaty, M.M.

2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

**Nama : Aditya Putra Wicaksono
N.P.M : 16.1.02.10494**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BUMI BAHARI GEMILANG EMKL.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 30 April 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 30 April 2020

Yang membuat pernyataan,



Aditya Putra Wicaksono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Aditya Putra Wicaksono
NPM : 16.1.02.10494
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/12 April 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 Bersaudara/ Anak ke-1
Alamat Rumah : Jl.Gadukan Utara Gg 7A/03, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Warsito
Alamat Rumah/Telepon : Jl.Gadukan Utara Gg 7A/03
Surabaya,/031-7482350
Alamat Kantor/Telepon : Jl.Jambi No 32, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : TNI-AL

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | | |
|---------------------------|----------------------------------|------------|
| 1. Tamat SD | di SDN Morokrembangan I Surabaya | Tahun 2010 |
| 2. Tamat SLTP | di SMP Negeri 42 Surabaya | Tahun 2013 |
| 3. Tamat SLTA | di SMA Negeri 8 Surabaya | Tahun 2016 |
| 4. Pendidikan Tinggi (PT) | | |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur pumpungan No. 30 Surabaya	I-VIII	2016-2020	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya oleh:

Aditya Putra Wicaksono

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. BUMI BAHARI GEMILANG EMKL".**

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua program studi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. Ibu Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E, M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Ibu Ira Priyatin, S. Sos. selaku pimpinan di PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL yang telah membantu penulis untuk memperoleh data penelitian.
7. Kedua Orang tua saya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Kepada kakak tingkat dan teman-teman SM-5 2016 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penggerjaan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan dukungan, doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang, terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Surabaya, 30 April 2020

Aditya Putra Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESI.....	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Definisi Jasa	12

2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2. Prinsip – Prinsip Kualitas Layanan	13
3. Indikator – indikator kualitas layanan.....	14
2.1.3 Harga	15
1. Pengertian Harga.....	15
2. Tujuan Penetapan Harga	16
3. Strategi Penetapan Harga	17
4. Indikator Harga	18
2.1.4 Kepercayaan	19
1. Elemen – elemen yang mempengaruhi Kepercayaan	19
2. Jenis Kepercayaan.....	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
1. Faktor – faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	21
2. Aspek –aspek Kepuasan Pelanggan	22
3. Atribut Pembentuk Kepuasan	23
4. Program Kepuasan Pelanggan	24
5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.6 Penelitian terdahulu.....	27
2.2 Kerangka Konseptual	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi (Objek Penelitian)	30
3.1.1. Jenis Penelitian	30
3.1.2.Gambaran Populasi Penelitian	30
3.1.3 Teknik Pengambilan Sample.....	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.3.1 Variable Penelitian	33

3.3.2 Definisi Operasional Variable	33
3.4 Teknik Analisis Data	35
3.4.1 Metode Analisis Deskriptif	35
3.4.2 Uji Instrumen	36
1.Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	36
3.4.3 Regresi Linier Berganda	37
3.4.4 Uji Asumsi Klasik	37
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Multikolinearitas	38
3. Uji Heterokedastisitas	38
3.4.5 Uji kelayakan model	38
1. Uji F	39
2. Koefisien Determinasi (R^2)	39
3.4.6 Pengujian Hipotesis	40
1. Uji t	40
BAB 4	41
4.1 Hasil penelitian	41
4.1.1 Sejarah PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL	41
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bumi Bahari Gemilang EMKL.....	41
4.2 Gambaran umum perusahaan dan subjek penelitian.....	42
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	43
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	44
4.3 Deskripsi hasil penelitian.....	44
4.3.1 Analisis tanggapan responden berkaitan dengan kualitas layanan	45
4.3.2 Analisis tanggapan responden berkaitan dengan harga	47
4.3.3 Analisis tanggapan responden berkaitan dengan kepercayaan	48
4.3.4Analisis tanggapan responden berkaitan dengan kepuasan pelanggan	49
4.4 Uji instrument	51

4.4.1 Uji validitas	51
4.4.2 Uji reliabilitas.....	52
4.4.3 Regresi linear berganda.....	52
4.5 Uji asumsi klasik	54
4.5.1 Uji normalitas.....	54
4.5.2 Uji multikolinieritas	55
4.5.3 Uji heterokedastisitas	56
4.5.4 Uji kelayakan model (<i>goodness of fit</i>)	57
1. Uji F.....	57
4.5.5 Uji koefisien determinasi	58
4.6 Pengajuan hipotesis Uji t	58
4.7 Pembahasan	60
4.7.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	60
4.7.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	61
4.7.3 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.....	62
BAB 5	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Keterbatasan	63
5.3 Saran	64
JADWAL PENELITIAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Surat jalan yang di keluarkan PT Bumi Bahari Gemilang EMKL	3
Tabel 2 Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	43
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	43
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	44
Tabel 6 Skala linkert	45
Tabel 7 Distribusi frekuensi berdasarkan kualitas layanan.....	46
Tabel 8 Distribusi frekuensi berdasarkan harga.....	48
Tabel 9 Distribusi frekuensi berdasarkan kepercayaan.....	49
Tabel 10 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pelanggan	50
Tabel 11 Uji validitas	51
Tabel 12 Uji reliabilitas.....	52
Tabel 13 Uji regresi linear berganda.....	53
Tabel 14 Hasil <i>kolmogorov smirnov</i>	54
Tabel 15 Hasil uji multikolineritas.....	55
Tabel 16 Hasil uji F	57
Tabel 17 Hasil uji koefisien determinasi.....	58
Tabel 18 Hasil uji t	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka konspetual	28
Gambar 2 Grafik pengujian normalitas data.....	55
Gambar 3 Grafik uji heterokedasitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner	68
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuisioner	72
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden.....	80
Lampiran 4 Hasil Distribusi Frekuensi.....	81
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Versi 20.....	87

